



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo del servicio de  
odontología del Centro de Salud Churcampa de  
Huancavelica 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

**Br. Susana Sangay Ccapa**

**ASESOR**

**Mgtr. María Jesús López Vega**

**SECCIÓN**

**Ciencias médicas**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**LIMA-PERU**

**2015**

**PAGINA DEL JURADO**

**Dr. Abner Chávez Leandro**

**PRESIDENTE**

**Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas**

**SECRETARIO**

**Mgtr. María Jesús López Vega**

**VOCAL**

**Dedicatoria**

A mis padres por su incondicional cariño y apoyo durante toda mi preparación profesional y a mi pequeña hija Nayhely, que es mi motor y luz permanente que motiva y guía cada nuevo logro en mi vida.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” por su enseñanza y permanente orientación durante los estudios de Maestría, un agradecimiento especial a mi asesora Mg. María Jesús López Vega, a mi supervisora Mg. María Cristina Flores Luján, quienes me apoyaron durante el desarrollo de la presente investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Susana Sangay Ccapa, estudiante del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 42013684, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015.”

Declaro bajo Juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total o parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación que ya ha ido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 17 de junio del 2015

.....

Susana Sangay Ccapa  
DNI N° 42013684

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de Salud

El presente documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo; Introducción, está relacionado con los antecedentes nacionales e internacionales, fundamentación científica, justificación, problema y objetivos. El Segundo Capítulo; Marco Metodológico, está relacionado con la variable, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo; Resultados. El Cuarto Capítulo; Discusión. El Quinto Capítulo; Conclusiones. El Sexto Capítulo; Recomendaciones a los que llegó la investigación. El Séptimo Capítulo; Referencias Bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos.

## Tabla de Contenido

<b>Resúmen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	13
1.1.1 Antecedentes nacionales	13
1.1.2 Antecedentes internacionales	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.3. Justificación.	26
1.4. Problema	29
1.5. Objetivos	30
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1. Variable	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	33
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Métodos de análisis de datos	35
<b>Capítulo III: Resultados</b>	38
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	52
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	56
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	58
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	60
<b>Apéndice.</b>	65

## **Resumen**

La presente investigación es de tipo descriptivo con diseño transversal, se llevó a cabo durante los meses abril y mayo del 2015. Con el objetivo de describir la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015.

Se inició la investigación con la ejecución y recolección de encuestas de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del C.S. Churcampa a través de la encuesta SERQUAL. De esta manera se concluyó que el usuario externo del servicio de odontología del C.S. Churcampa muestra un nivel de insatisfacción (43.4%, categoría: En proceso). Así mismo un nivel de satisfacción de 56.6%. La Dimensión que presenta mayor insatisfacción es Capacidad de respuesta (49.73%, en proceso), seguida de la dimensión Seguridad (47.40%, en proceso).

*Palabras clave:* Satisfacción del usuario externo



### **Abstract**

This research is descriptive with cross design; it was conducted during the months of April and May 2015. In order to describe the satisfaction of the user in the service of dentistry from the center of health Churcampa in Huancavelica 2015.

The investigation with the implementation and collection of surveys of user satisfaction outside of the dental services of C.S. Churcampa through SERQUAL survey was launched. Thus it was concluded that the external user of the C.S. Churcampa dental services shows a level of dissatisfaction (43.4%, category: in process). Likewise a satisfaction level of 56.6%. The dimension that introduces greater dissatisfaction is responsive (49.73% in process), followed by the security dimension (47.40% in process).

*Key words:* External user satisfaction